

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kontribusi sektor jasa kini telah mendominasi dua pertiga perekonomian Indonesia. Di Indonesia sendiri sektor jasa telah hampir mencapai tiga puluh persennya. Kualitas jasa atau *service quality* berhubungan erat dengan kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen adalah kunci utama dalam perkembangan bisnis jasa termasuk dalam bisnis leasing. Secara umum Sewa Guna Usaha (*leasing*) adalah *equipment funding*, yaitu kegiatan pembiayaan dalam bentuk barang modal atau peralatan yang digunakan dalam proses produksi. Walaupun menyandang kata sewa, Sewa Guna Usaha berbeda dengan sewa - menyewa sebagaimana yang dikenal secara umum oleh masyarakat.

Salah satu bisnis yang bergerak di bidang leasing adalah PT. BCA Finance yang merupakan jenis perusahaan yang memberikan sebuah pelayanan jasa dalam pembiayaan atau jasa leasing. Pada jasa leasing banyak sekali pihak yang dilibatkan seperti lesse, lessor, konsumen, karyawan dan sebagainya maka dari itu PT BCA Finance dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dan kepuasan yang terbaik kepada setiap konsumennya supaya tetap merasa puas.

BCA Finance yang memfokuskan dirinya pada pembiayaan kendaraan bermotor yang berbentuk pemberian kredit untuk kepemilikan kendaraan roda empat atau lebih. Kendaraan yang dibiayaan seperti MPV/ Minibus, sedan, SUV dan pick-up, baik kendaraan baru maupun kendaraan bekas pakai. Jangka waktu pembiayaan sebagian besar antara satu tahun sampai dengan empat tahun. Dalam penyaluran pembiayaan konsumen tersebut, Perusahaan tidak mengkhususkan diri pada merek atau produk tertentu, melainkan hampir semua produk kendaraan roda empat atau lebih dari berbagai merek yang diperdagangkan di Indonesia. PT. BCA Finance selalu berusaha untuk mencapai target dan kinerja sebaik - baiknya tetapi dalam prakteknya masih ada konsumen yang merasa tidak puas sehingga ini menimbulkan *gap* yang terjadi antara usaha yang dilakukan dengan kinerja yang seharusnya. Perusahaan memandang walaupun persaingan dalam industry

pembiayaan semakin menantang, walaupun perkembangan industry otomotif diproyeksi relative stagnan. Perusahaan memandang pertumbuhan otomotif beberapa tahun kedepan masihlah baik. Hal ini mengingat kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor relative tinggi serta munculnya berbagai tipe dan inovasi baru kendaraan khususnya mobil. Berbagai peraturan baru yang muncul ditahun 2014 ikut mewarnai bisnis di industry pembiayaan sekaligus memperluas bisnisnya. Semuanya ini menjadi tantangan bagi BCA Finance untuk senantiasa mempertahankan daya saing dan kinerjanya di tahun tahun yang akan datang.

Berikut adalah tabel data fasilitas pembiayaan kredit mobil dari tahun 2010 sampai dengan 2014

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah Kontrak (Khusus pembiayaan konsumen) Number of Contracts (particularly consumer financing)	191.281	245.268	312.903	384.000	415.940
Jumlah Cabang Number of Business Network	36	38	50	53	58
Pendapatan (Rp miliar) Revenue (IDR Billion)	1.147	1.357	1.609	1.933	2.178
Laba Bersih Setelah Pajak (Rp miliar) Net Profit After Tax (IDR Billion)	577	670	731	935	1.001

Sumber: Annual Report PT BCA Finance

Gambar 1 Data Fasilitas Pembiayaan Kredit Tahun 2010 sampai dengan 2014

Jumlah kontrak yang dikelola oleh perusahaan pun meningkat dari tahun ke tahun. Selain itu, dari sisi kapasitas, Perusahaan menambah jumlah cabang untuk menjangkau dan mendekatkan diri pada nasabah maupun mitra bisnis. Hingga akhir tahun 2014, Perusahaan telah memiliki 58 cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Pertumbuhan pendapatan dan laba bersih pun terjaga dari tahun ke tahun. Perusahaan menyalurkan pembiayaan kendaraan, baik mobil baru maupun bekas. Perlakuan penyaluran pembiayaan mobil baru tentu berbeda dengan mobil bekas, menyesuaikan karakternya masing-masing. Selama tiga tahun terakhir proporsi pembiayaan mobil baru dan bekas berada dikisaran 60% dan 40%. Tidak terdapat perubahan proporsi pembiayaan mobil baru dengan mobil bekas secara signifikan.

Fasilitas pembiayaan kredit kendaraan bermotor roda empat dianggap yang paling mudah untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam memiliki kendaraan yang diinginkan. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah dalam memberikan jasa fasilitas pembiayaan kredit maka semakin konsumen akan merasa puas dan percaya menggunakan jasa layanan leasing dari perusahaan tersebut. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dilakukan dibawah ini dengan mengambil objek peneliti pada jasa leasing, antara lain sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah, sedangkan kepercayaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Endarwita (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasaan nasabah dan loyalitas nasabah.

Namun terdapat perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi dan Marlien (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan dimensi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan. Citra merek berpengaruh positif dan significant terhadap kepuasaan dan loyalitas pelanggan.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Rahman (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah. Loyalitas nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah.

Dan menurut penelitian yang dilakukan oleh Waiel Alkayed (2014) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan nasabah.

Berdasarkan fenomena yang ada serta dukungan penelitian terdahulu, penulis ingin meneliti kembali serta mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasaan nasabah pada PT BCA Finance, sehingga peneliti akan melakukan verifikasi dari penelitian sebelumnya

dan mengambil judul penelitian : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bca Finance Kantor Pusat Pondok Indah Di Jakarta Selatan”**

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah PT BCA Finance ?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara tingkat kepercayaan dengani kepuasan nasabah PT. BCA Finance ?
- c. Apakah ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di PT BCA Finance?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BCA Finance.
- b. Untuk membuktikan dan menganalisis tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah PT BCA Finance.
- c. Untuk membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di PT BCA Finance.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, hasil peneltian ini dihadapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pemasaran khususnya dengan mengetahui variabel variabel apa saja yang dapat memberikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang

dilakukan oleh konsumen melalui ilmu ilmu yang dipelajari secara teori dan memberikan informasi.

b. Manfaat Praktis:

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai masalah pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan perbandingan yang akan melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

